

商务英语 书信写作



MISSIVE



盛小利 编著



商务英语 书信写作

盛小利 编著



中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

商务英语书信写作/盛小利编著. —北京:中国宇航出版社,
2007.4

ISBN 978 - 7 - 80218 - 217 - 2

I. 商… II. 盛… III. 商业 - 英语 - 书信 - 写作 IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 025012 号

策划编辑 凌子

封面设计 异类设计工作室

责任编辑 凌子 杜芬

责任校对 盛丹丹

出版 中国宇航出版社

发行

社址 北京市阜成路8号

邮编 100830

(010)68768548

网址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经销 新华书店

发行部 (010)68371900

(010)88530478(传真)

(010)68768541

(010)68767294(传真)

零售店 读者服务部

北京宇航文苑

(010)68371105

(010)62529336

承印 北京智力达印刷有限公司

版次 2007年5月第1版

2007年5月第1次印刷

规格 880 × 1230

开本 1/32

印张 10.5

字数 339千字

书号 ISBN 978 - 7 - 80218 - 217 - 2

定价 19.80元(赠模板光盘)

本书如有印装质量问题,可与发行部联系调换

前 言

语言是我们传递和沟通信息的主要工具。据统计,在全球 60 多亿人口中,约有 10 亿人使用英语交谈。尤其是在商务场合中,普遍以英语作为沟通的媒介,英语的重要性可想而知。随着全球经济一体化的趋势日益显著和因特网时代的到来,国际间的商贸活动日益频繁,越来越多的国际化商人,也意识到英语的潜在价值。

商务英语强调商务环境中的功能英语应用。会晤时,如何与客户寒暄;谈判时,用什么样的措辞反驳别人,如何用礼貌的方式表达自己的立场;万里之遥,怎样通过因特网与对方达到面对面的交涉效果;公司内部,有哪些必须掌握的通用公文及社交信函。

一般来说,商业英语大致分商业会话及英文书信两大范畴。而我们的《商务英语谈判口语》及《商务英语书信写作》,正是全面涵盖商业英语的姊妹作。《商务英语谈判口语》把商场及谈判桌上的常用句及技巧句着重列出,每一单元又设置了不同的谈判场景,有利于读者灵活掌握,全面而又有重点地了解各主题下不同场景的应对方式。《商务英语书信写作》不仅列出了各类商业文件,如各种业务信函、传真、便笺、电子邮件、业务报告、会议记录及商务社交信函等范例,还介绍了商务书信的撰写方法及格式。

本套图书在组织结构、阐述方式、样本选择等方面做了一些新的尝试,更侧重于实践性。在编写过程中,以“学以致用,以用带学”为指导原



商务英语书信写作

则,力图使读者在掌握基本商务英语口语及书信知识后能融会贯通,适应外贸工作的实际需要。

感谢英籍专家 **Vickie Wen** 为本套图书所做的审校工作。他的介入保证了《商务英语书信写作》语言的权威性以及在中国使用的针对性和实用性。此外,为了方便读者在实际工作中进行书信写作,我们随书赠送书信模板光盘 1 张。

编者

2007 年 4 月

于北京公寓

目 录

第一章 商业信函基础知识	1
第一节 商务信函的组成	1
第二节 商务书信中英语和美语的差异	16
第三节 商务书信写作中的几点注意事项	17
第四节 商务书信的格式	18
1. 齐列式	18
2. 混合式	20
3. 缩进式	22
4. 简化式	24
5. 悬挂式	25
第五节 信封的写法	27
1. 齐头式	27
2. 缩行式	28
第六节 电子邮件	29
1. 电子邮件头部的格式	30
2. 书写 E-mail 地址时应当注意的问题	31
第二章 商务业务信函范例	32
第一节 资信调查函	32
1. 咨询函	32
2. 向银行查询新客户资信情况	33
3. 向客户查询信用及经营情况	34
4. 带附表资信调查函	34
5. 资信调查有利回函,并给予建议	35
6. 信用调查有利回函,告知敬请放心	36
7. 资信调查不利回函,告知管理不善	37
8. 信用调查不利回函,告知经济信用不佳	38



	9. 表明无法提供确切意见而致歉	/ 39
	10. 请求老客户作为资信证人	/ 39
	11. 要求对方提供资信资料	/ 40
	12. 同意试销前的资信要求	/ 41
第二节	促销函	42
	1. 传感剃须刀广告海报	/ 42
	2. 男用叫喱宣传海报	/ 43
	3. 香波的报纸广告	/ 44
	4. 便携式小型冰箱宣传册	/ 46
	5. 推荐地毯	/ 48
	6. 推荐替代品	/ 49
	7. 推荐新产品	/ 50
	8. 一般性推销	/ 51
	9. 描述产品	/ 51
	10. 写给不经常联系的客户	/ 52
	11. 推销教育课程	/ 53
	12. 推销会议场所	/ 55
	13. 向老客户推销新产品	/ 57
	14. 为商贸指南征集广告	/ 58
第三节	建立贸易关系	59
	1. 亲抵进行业务调查	/ 59
	2. 咨询信	/ 60
	3. 表达建立业务关系的意愿	/ 60
	4. 参观展位后要求建立贸易关系	/ 61
	5. 通过自荐信建立商务关系	/ 62
	6. 要求推荐客户	/ 63
	7. 由朋友介绍的公司	/ 64
	8. 从广告中得知客户信息	/ 64
	9. 索取资料	/ 65
	10. 寄送资料	/ 66
	11. 与过去有贸易往来的公司恢复联系	/ 67
	12. 寻求电子制品合作伙伴	/ 68



13. 寻求纺织品贸易伙伴	/ 69
14. 进口商与出口商的联络信	/ 70
15. 出口商与进口商的联络信	/ 71
16. 接受建立业务关系函	/ 71
17. 拒绝建立业务关系函	/ 72
18. 回函拒绝申请交易	/ 73
19. 要求对方刊登推销广告	/ 74
20. 索取样品	/ 75
21. 请求担任独家代理	/ 76
22. 拒绝对方担任独家代理	/ 77
23. 同意对方担任独家代理	/ 77
24. 物色代理商	/ 78
25. 欢迎新代理商	/ 79
26. 要求试销	/ 80
27. 同意试销	/ 80
第四节 价格谈判	81
1. 第一次询价	/ 81
2. 答复第一次询价	/ 82
3. 询问价格与优惠条款	/ 83
4. 答复价格, 告知优惠条款	/ 84
5. 问询到岸价格	/ 85
6. 答复价格并告知细节	/ 86
7. 中国进口商询盘	/ 87
8. 报同类产品虚盘	/ 87
9. 提供代用品报盘	/ 88
10. 传真报实价	/ 89
11. 最优惠报价	/ 90
12. 中国出口商报盘	/ 91
13. 国外出口商回复询盘	/ 92
14. 答复网上询盘	/ 93
15. 报虚盘	/ 95
16. 报实盘	/ 96



- 17. 折价优惠 / 97
- 18. 回复只能维持现价 / 98
- 19. 加价前优惠大客户 / 99
- 20. 还盘函 / 100
- 21. 返还盘函 / 101
- 22. 接受价格函 / 102
- 23. 涨价通知函 / 103
- 24. 说明涨价原因 / 104
- 25. 询价函 / 105
- 26. 对询价函的回函 / 105
- 27. 价目表范例 / 106
- 28. 回函拒绝还盘 / 109

第五节 订货 109

- 1. 订单样本 / 109
- 2. 电子邮件订单 / 111
- 3. 正式订购函 / 112
- 4. 附寄订单的信函 / 113
- 5. 通知接受订单 / 113
- 6. 确认订单 / 114
- 7. 试购函 / 115
- 8. 确认收到订单 / 116
- 9. 使用现金支票下订单 / 117
- 10. 使用交货付款方式下订单 / 118
- 11. 使用信用卡订货 / 119
- 12. 通知有货, 准备发运 / 120
- 13. 通知订货方暂无存货 / 120
- 14. 通知无法供货 / 121
- 15. 通知不能供全部货物 / 122
- 16. 建议同类型其他产品 / 123
- 17. 无法接受替代品 / 124
- 18. 拒绝接受订单 / 125
- 19. 对货物满意, 再一次订货 / 126



- 20. 索取样品函 / 127
- 21. 同意送付样品函 / 127
- 22. 回函拒绝送付样品 / 128
- 23. 订货函 / 129
- 24. 回函接受订货 / 130
- 25. 拒绝订单并推荐代替品 / 130
- 26. 催促下订单 / 131

第六节 付款 132

- 1. 付款条款 / 132
- 2. 开立汇票以支付装运费 / 133
- 3. 要求变更汇票日期 / 133
- 4. 要求对方开立包括各种费用的汇票 / 134
- 5. 要求连同汇票寄来装船文件 / 134
- 6. 同意变更汇票的付款条件 / 135
- 7. 要求寄送装运的汇票及提单 / 135
- 8. 通知对方愿意接受汇票 / 136
- 9. 通知接受汇票,并要求迅速履行订货 / 136
- 10. 要求接受汇票并付款 / 137
- 11. 提议变更付款条件 / 137
- 12. 建议使用见票后 30 天应付的信用证支付 / 138
- 13. 要求更易于接受的付款条款 / 138
- 14. 答应改变付款方式 / 139
- 15. 要求银行开立信用证 / 140
- 16. 索取形式发票 / 142
- 17. 寄送形式发票 / 142
- 18. 付款通知 / 143
- 19. 告知付款账户 / 144
- 20. 通知收到付款 / 145
- 21. 回函拒绝对方付款方式 / 145
- 22. 接受对方付款方式 / 146

第七节 催款 147

- 1. 提醒欠款事宜 / 147



2. 询问还款事宜 / 147
3. 客气的催款函 / 148
4. 询问未果, 再次请求还款 / 149
5. 用对方信用情况提醒对方 / 149
6. 要求结清余额 / 150
7. 要求付款, 并付上新发票 / 150
8. 三度索取欠款 / 151
9. 再一次催款 / 152
10. 寄出欠款账单 / 153
11. 再度索取欠款 / 153
12. 告知账户资金不足 / 154
13. 答复客户延期付款要求 / 155
14. 正式电文催款 / 156
15. 已通知律师起诉 / 156
16. 最后通牒 / 157
17. 付款致谢函 / 157

第八节 包装、装运和交货 158

1. 说明发货流程 / 158
2. 关于包装要求 / 159
3. 洽谈包装 / 160
4. 告知已装运 / 161
5. 要求装船时间 / 162
6. 通知发运货物 / 162
7. 通知货物抵达 / 163
8. 委托装船 / 164
9. 指定木箱包装的材料及规格 / 164
10. 指定包装的材料、重量及唛头 / 165
11. 对包装箱长度、唛头的指示 / 165
12. 对机器包装的详细指示 / 166
13. 海运包装的详细指示 / 166
14. 请注意包装, 并减少费用 / 167
15. 免费再包装 / 168



16. 告知对方包装无误,要求以保费弥补损失	/ 168
17. 告知对方已按照指示包装并交付船运	/ 169
18. 通知对方转让装船文件的银行	/ 169
19. 通知对方已寄出装船文件	/ 170
20. 运送数量不足,要求抓紧装运	/ 170
21. 因须取得特殊许可,故延迟装运	/ 171
22. 要求更改目的港	/ 171
23. 因生产设备的改进,提前交货	/ 172
24. 对延误装运而不满	/ 173
25. 因延误装运而致歉	/ 173
26. 收条	/ 174
27. 告知对方货品抵达,随函附上支票	/ 175
28. 装运申请书	/ 175
29. 装货单	/ 176
30. 装箱单样本	/ 178
31. 托运人提供的情况	/ 180
32. 询问装运	/ 180
33. 催促装运	/ 181
34. 告知已装运	/ 182

第九节 索赔与理赔 183

1. 投诉货物质量欠佳	/ 183
2. 投诉产品数量不足	/ 184
3. 投诉收到货物与订单不符	/ 185
4. 抱怨包装不良	/ 186
5. 对所称包装不良的答复	/ 187
6. 首批到货不合格,保留索赔权	/ 187
7. 对商品质量不满,要求补救	/ 188
8. 处理质量不满的投诉	/ 189
9. 为送错商品致歉	/ 190
10. 为再次寄错商品规格致歉	/ 191
11. 解释双方都有责任	/ 192
12. 调解客户退货	/ 193



13. 表示愿意调查事实真伪	/ 194
14. 调查后做进一步回复	/ 195
15. 破例进行理赔	/ 196
16. 拒绝理赔	/ 197
17. 说明包装无误,请对方向保险公司索赔	/ 198
18. 因数量不一致,补运替代品	/ 199
19. 通知对方运去替代品	/ 199
20. 表明愿意为不良品质负责,并支付差额	/ 200
21. 针对索赔,指责对方订货错误	/ 200
22. 应付令人头痛的客户	/ 201
23. 改善服务	/ 202
第十节 商标、说明书、合格证及合同样本	203
1. 白鹤牌铅笔商标	/ 203
2. 长城牌地毯商标	/ 203
3. 凤凰牌双轮手扶拖拉机使用说明	/ 204
4. 叉车使用说明书	/ 206
5. 牡丹牌 648 型收音机说明书	/ 207
6. 微型电子计算器使用说明书	/ 210
7. 安替司丁药物使用说明书	/ 214
8. 太阳元气袋使用说明书	/ 216
9. 产品合格证	/ 217
10. 装配合同	/ 219
11. 代理协议	/ 223
12. 补偿贸易合同	/ 226
第三章 商务通用公文及社交公文	233
第一节 通告和启事	233
1. 开业通告	/ 233
2. 扩张营业通告	/ 234
3. 设立分公司的通知	/ 235
4. 发布并购消息	/ 235
5. 迁址通告	/ 236



6. 公司重组启事	/ 237
7. 拆伙通告	/ 238
8. 招标通告	/ 239
9. 租赁注意事项	/ 242
10. 商品大拍卖海报	/ 243
11. 消防演习通知	/ 243
12. 董事会会议通知及会议议程	/ 244
13. 开会通知	/ 245
14. 开业通告	/ 246
15. 增加新合伙人	/ 246
16. 合伙人退休	/ 247
17. 布告形式的通知	/ 248
18. 通知参观取消	/ 248
19. 商标所有权通知	/ 249
20. 支票遗失	/ 250
21. 给顾客的通知	/ 251

第二节 公司人事 251

1. 晋升公告	/ 251
2. 调动通知	/ 253
3. 自荐求职信	/ 254
4. 应征求职信	/ 255
5. 求职者熟人推荐信	/ 256
6. 面试通知函	/ 257
7. 录用通知函	/ 257
8. 工作接受函	/ 258
9. 工作拒绝函	/ 259
10. 辞职信	/ 260
11. 接受辞职	/ 261
12. 辞退员工	/ 261
13. 褒奖员工	/ 262

第三节 报告及介绍信 263

1. 公司管理改革方案报告	/ 263
---------------	-------



2. 员工福利报告	/ 265
3. 加强保安措施报告	/ 266
4. 日常工作报告	/ 268
5. 销售情况调查报告	/ 269
6. 要求写报告的信函	/ 271
7. 研究报告的序文	/ 272
8. 业务介绍信	/ 272
9. 正式报告	/ 273
10. 公司简介	/ 276

第四节 邀请与约见函 277

1. 邀请参加交易会	/ 277
2. 邀请参加开业庆典	/ 278
3. 邀请参加年度销售会议	/ 278
4. 邀请客户参观公司	/ 279
5. 邀请参观贸易展览会	/ 280
6. 正式邀请参观特展	/ 281
7. 晚宴请柬	/ 282
8. 便宴邀请	/ 282
9. 邀请参加晚宴(非正式函)	/ 283
10. 非正式拒绝晚宴函	/ 283
11. 正式拒绝晚宴函	/ 284
12. 正式邀请函	/ 284
13. 正式请柬	/ 285
14. 邀请明信片	/ 286
15. 接受共进午餐的邀请	/ 286
16. 拒绝参加招待会	/ 287
17. 茶会请柬	/ 287
18. 舞会请柬	/ 288
19. 非正式的预约要求	/ 288
20. 业务约见函	/ 289
21. 拒绝约见	/ 290
22. 同意约见	/ 290



- 23. 确认约见函 / 291
- 24. 确认合作会议议程 / 292
- 25. 安排招待工作 / 292
- 26. 建议更改时间 / 293
- 27. 拒绝参会 / 294
- 28. 正式婚礼请柬 / 295
- 29. 欢迎函 / 295
- 30. 致欢迎词 / 297
- 31. 邀请函(非正式) / 298
- 32. 拒绝参加酒会回函 / 299
- 33. 到办公室约见函 / 300
- 34. 接受约见回函 / 300
- 35. 拒绝约见回函 / 301

第五节 祝贺与慰问 302

- 1. 祝贺总经理任职 / 302
- 2. 祝贺晋升 / 303
- 3. 对祝贺晋升的回函 / 303
- 4. 贺成为董事会成员 / 304
- 5. 贺同事荣退 / 304
- 6. 贺员工生日 / 306
- 7. 祝贺新公司营业 / 306
- 8. 生病慰问信 / 307
- 9. 慰问家属 / 308
- 10. 表示怀念 / 309
- 11. 吊唁函 / 309

第六节 感谢与道歉函 310

- 1. 感谢客户订单 / 310
- 2. 感谢热情款待第三人 / 311
- 3. 感谢惠赐资料 / 312
- 4. 回复客户的感谢信 / 312
- 5. 感谢工作推荐人 / 313
- 6. 感谢客户推荐人 / 314



7. 感谢客户的付款和订单 / 314
8. 感谢客户的长期支持 / 315
9. 为逾期付款致歉 / 316
10. 为发货单上的错误致歉 / 317
11. 为给别人带来不便公开致歉 / 317
12. 感谢别人盛情款待 / 318
13. 致谢大宗订单 / 319